Гришутенко Павел Петрович отчет 1.3

Построение ИТ-инфраструктуры на основе сервис ориентированной архитектуры SOA.

ИТ-инфраструктура должна соответствовать ряду ключевых критериев: доступность, надежность, безопасность, адаптивность (возможность гибкого масштабирования), эффективность (относительно временных и трудовых затрат).

ИТ-инфраструктуру принято делить на базовую и дополнительную. В базовою инфраструктуру входят все те компоненты, без которых невозможно наладить работу, например, работа с файлами и сетями. Дополнительная инфраструктура включает сервисы и службы для решения конкретной прикладной задачи.

Этапы создания ИТ-инфраструктуры:

1. определение приоритетов бизнеса;
2. определение спектра задач и целей по информатизации бизнеса;
3. анализ существующей ИТ-инфраструктуры и существующих бизнес-процессов;
4. разработка проекта и подготовка спецификаций;
5. взаимодействие с партнерами и поставщиками;
6. развёртывание интегрируемого решения;
7. ввод в эксплуатацию и программно-техническая поддержка.

Управление ИТ-службами осуществляется по методике IT Service Management (ITSM). TSM – это стратегия и подход к построению и организации работы службы ИТ, с целю наиболее эффективного решения бизнес - задач компании. При таком подходе IT отдел выступает как отдельный поставщик услуг для бизнеса. Термен услуга в данном случае означает действие, обеспечивающее пользовательский эффект.

Свойства услуги: неосязаемость, неотделимость, несохраняемость, собственность.

ИТ-сервисы – это услуги, которые предоставляются по сбору, хранению, поиску обработке и передаче информации.

Суть заключается в необходимости перехода от традиционной модели, где главная цель - это собственно поддержка ИТ инфраструктуры, к схеме, ориентированной на обслуживание основного бизнеса компании.

Бизнес-подразделение формулирует свои требования к необходимому спектру услуг и их качеству, руководство компании определяет объем финансирования для выполнения этих требований, а подразделения автоматизации поддерживают и развивают информационную инфраструктуру компании таким образом, чтобы она была в состоянии обеспечить запрошенную услугу с заданным качеством.

Цели ITSM подхода: повышение качества услуг, оптимизация затрат, увеличение доли прибыли от it, сделать it отдельным сегментом в бизнесе компании, сделать работу it контролируемой и прозрачной. It отдел может даже стать департаментом для предоставления услуг внешним заказчикам.

Для работы it отдела должны быть четко сформулированы процессы и задачи, чтобы исключить ненадлежащее качество выполняемых работ. Кроме того, если процесс четко определен и документирован, включая входные параметры и результаты выполнения, можно измерить его производительность. Также это позволит совершенствовать процесс и вносить необходимые изменения в упреждающем режиме – еще до того, как произошел сбой в реализации услуги.

Особую роль играет менеджер процесса – Process Owner – сотрудник, который будет контролировать выполнение процесса от начала и до конца. Его обязанности и полномочия должны быть определены и подтверждены руководством компании, поскольку менеджеру процесса придется принимать решения, затрагивающие разные подразделения. Выполнение же процесса ложится на плечи работников той зоны, в которой производится работа it процесса.